

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT  
KECAMATAN INUMAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**  
(Studi Kasus Pada Penerbitan Kartu Tanda Penduduk)

**S K R I P S I**

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial dari  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



**OLEH**

**RISKA MEIFITRIA**  
**NIM : 10675005123**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2 0 1 0**



## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN INUMAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI (STUDI KASUS PADA PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK)**

Oleh :  
**RISKA MEIFITRIA**

*Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun tujuan penelitian ini yaitu : Untuk mengetahui pelayanan publik pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.*

*Sejalan dalam penelitian ini saya mengambil sampel yang berjumlah 44 orang. Karena terbatasnya jumlah populasi maka semua populasi dijadikan sebagai sampel, dengan menggunakan metode Accidental Sampling. Data yang digunakan yaitu data primer yakni data yang diperoleh langsung dari narasumber dan informan melalui observasi, kuisisioner, serta wawancara. Kemudian data sekunder yakni data yang sudah diolah dalam bentuk naskah.*

*Berdasarkan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di kantor camat kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi pada umumnya responden sudah setuju (45,45%) terhadap pelayanan publik pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Namun masih ada responden yang kurang setuju (37,12%) terhadap pelayanan publik pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di kantor camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, bahkan masih ada responden yang tidak setuju (17,42%).*

*Oleh karena itu disarankan kepada setiap pegawai yang menangani masalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat agar masyarakat puas terhadap kemampuan dan keterampilan pegawai. Sehingga kewajiban seorang pegawai dapat dilaksanakan dengan baik.*

## DAFTAR ISI

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	Vii
BAB I     PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II    TELAAH PUSTAKA .....	11
2.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	11
2.2. Pengertian Kecamatan .....	19
2.3. Pengertian Karyawan Dan Pegawai .....	21
2.4. Definisi Konsep .....	24
2.5. Variabel Penelitian .....	25
2.6. Hipotesis .....	26
BAB III   METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	27
3.3. Populasi Dan Sampel.....	28
3.4. Teknik Dan Pengumpulan Data.....	29
.....	
3.5. Teknik Dan Analisa Data .....	30
BAB IV    GAMBARAN UMUM.....	31
4.1. Sejarah Berdirinya Kecamatan Inuman .....	31
4.2. Luas Wilayah.....	33
4.3. Topografi .....	34
4.4. Iklim.....	35
4.5. Sungai .....	35
4.6. Jumlah Penganut Agama Dan Aliran Kepercayaan .....	35

BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	53
	5.1. Identitas Responden .....	54
	5.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
	5.1.2. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.	55
	5.1.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan...	56
	5.2. Analisis Pelayanan Pada Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Kasus Pada Penerbitan Kartu Tanda Penduduk) .....	57
	5.2.1. Faktor Organisasi Yaitu Kuantitas Pelaksanaan Tugas .....	58
	5.2.2. Faktor Kemampuan Dan Keterampilan Kualitas Pelaksanaan Tugas .....	63
	5.2.3. Faktor Kesadaran Yaitu Waktu .....	67
	5.2.4. Faktor Aturan Jabatan .....	71
	5.2.5. Faktor Disiplin Yaitu Absensi Pegawai .....	74
BAB VI	PENUTUP .....	80
	6.1 Kesimpulan .....	80
	6.2 Saran .....	82

## DAFTAR PUSTAKA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Pembangunan Nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur, yang merata material dan makmur dan spritual berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang merdeka, berdaulat, dan bersatu dalam suasana tentram sejahtera lahir bathin serta dinamis. Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Peranan pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tutunan dan dinamika masyarakat yang berkembang.

Demikian pentingnya pelayanan Publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan pemerintah, juga dengan program reformasi nasional, tidak akan ada artinya bila pelayanan publik ternyata masih buruk. Dalam rangka mewujudkan *good governance* dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel yaitu pelayanan prima yang menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda.

Dalam era pembangunan Nasional peranan manusia selaku aparatur negara semakin dirasakan kehadirannya. Seluruh organisasi tergantung dari prakarsa dan karya manusia, sehingga hampir setiap masalah pegawai sebagai aparatur dipandang

sebagai faktor yang menentukan keberhasilan program. Oleh karenanya faktor manusia sebagai aparatur harus ditingkatkan semangat pengabdian, keterampilan dan kecakapannya, disiplin kerjanya yang keseluruhannya akan meningkatkan kewibawaan Pemerintah.

Namun disisi lain, keterampilan pegawai apabila pengelolaan tidak teratur dan sistematik maka pelayagunaannya tidak akan optimal. Begitu pula sebaliknya bila pengelolaan teratur dan sistematik namun seorang pegawai tidak memiliki keahlian dan keterampilan tidak akan optimal. Oleh sebab itu antara keahlian dan ketrampilan pegawai dalam pengelolaan yang teratur dan sistematik untuk menghasilkan pelayagunaan yang optimal haruslah sejalan dan seimbang.

Disini faktor manusia tergantung pada misi dan tanggung jawab yang diberikan. Misi dapat terlaksana sebaik-baiknya apabila ada pengarahan yang jelas dari sistem administrasi yang teratur dan benar.

Dalam hidup berbangsa dan bernegara, masyarakat Indonesia harus juga memberikan upaya timbal balik dari pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah, dalam hal ini masyarakat harus mematuhi aturan yang dibuat oleh pemerintah, dilaksanakan oleh rakyat dan hasilnya juga untuk kesejahteraan rakyat. Dimana pemerintah harus mengetahui apa yang diinginkan masyarakat dan peraturan yang bagaimana yang patut dipatuhi oleh masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa keberatan dengan peraturan itu dan dapat melaksanakannya dengan baik.

Indonesia dalam penyelenggaraan sistem pendaftaran (pencatatan) penduduk dan pencatatan sipil dalam pelayagunaan dan penyelenggaraan

berdokumen belum dapat berjalan secara maksimal. Dimana pencatatan berdokumen maupun dalam penghitungan statistik vital dan statistik kependudukan, banyak kejadian-kejadian kependudukan yang belum tercatat secara benar, misalnya kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian penduduk. Sehingga kepemilikan dokumen penduduk yang merupakan alat bukti yang sah atau sebagai identitas diri masih banyak belum dimiliki penduduk.

Dalam sistem administrasi kependudukan yang berlaku di Indonesia, jika dihubungkan dengan pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, bentuk dan fungsi dokumen dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Biodata atau alat untuk menjaring data penduduk.
2. Akta-akta merupakan kartu catatan tentang peristiwa atau kejadian vital seseorang.
3. Paspor, Kartu Identitas Sementara (KITAS), Kartu Identitas Tetap (KITAP) merupakan kartu kelengkapan administrasi dalam rangka mobilitas Warga Negara Asing (WNA), dan Warga Negara Indonesia (WNI).
4. KTP dan KK merupakan kartu identitas diri bagi penduduk yang sudah menjadi Warga Negara Republik Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kuantan Singingi No.10 Tahun 2001 Tanggal 09 Juni 2001 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Pasal 10 menjelaskan bahwa :

1. Setiap penduduk yang berusia 17 (tujuh belas) tahun atau pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)



2. Setiap penduduk hanya memiliki 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) berlaku selama 3 (tiga) tahun.
4. Khusus penduduk Warga Negara Indonesia yang telah berusia 60 (enam puluh) tahun diberikan Kartu Tanda Penduduk yang berlaku seumur hidup.

Adapun tata cara pengurusan KTP menurut perda di atas sebagai berikut:

1. Kartu Keluarga (KK)
2. Permohonan dari desa (KP.1)
3. Pas foto 2x3, 3 lembar
4. Melampirkan foto copy ijazah bagi yang belum kawin
5. Melampirkan foto copy surat nikah bagi yang sudah nikah
6. Bagi pendatang baru dari daerah lain melampirkan surat pindah dari desa asal yang bersangkutan.

Peraturan Daerah Kuantan Singingi No.10 Tahun 2001 juga menjelaskan tentang biaya penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yaitu :

1. Biaya Penerbitan KTP Warga Negara Indonesia (WNI) Rp 10.000
2. Biaya Penerbitan KTP Warga Negara Asing (WNA) Rp 15.000
3. Blanko KTP Rp 1.500

Secara umum, berdasarkan bentuk-bentuk dokumen yang telah dikemukakan di atas, maka yang memiliki frekuensi mobilitas tinggi untuk kepentingan publik adalah kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK).

Namun secara khusus fungsi KTP adalah sebagai alat bukti diri yang sah menurut hukum untuk menunjukkan domisili atau tempat tinggal seseorang disalah

satu Wilayah Negara Republik Indonesia. Kartu tanda penduduk juga merupakan kartu sebagai bukti diri bagi setiap penduduk.

Kemudian dalam memenuhi berbagai kelengkapan administrasi dalam kehidupan bermasyarakat, kelembagaan atau birokrasi serta bisnis dalam aspek ekonomi dan aspek hukum, KTP sangat dipergunakan sebagai alat informasi dan komunikasi terhadap identitas diri seseorang.

Karena pentingnya KTP dalam suatu negara maka Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia menetapkan kebijakan dalam ketetapan MPR Nomor VI/MPR/ 2002 yang berbunyi : Menciptakan sistem pengenalan tunggal atau nomor induk tunggal kependudukan bagi seluruh penduduk Indonesia dan demi tercapainya tertib administrasi kependudukan.

Oleh sebab itu pembuatan KTP sangatlah penting dan telah ada aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah tentang keterlambatan pembuatan KTP maupun perpanjangan KTP.

Dari beberapa data yang didapat dari kantor kecamatan Inuman yang dijadikan salah satu pengambilan informasi bahwa keterlambatan dalam penerbitan KTP penduduk sering bersal dari Kantor Kecamatan. Setelah diteliti dalam pelaksanaan tugas pegawai yang ada di Kantor Camat Kecamatan Inuman memiliki beberapa gejala yang diantaranya adalah lambatnya dalam pencetakan blanko KTP, terjadinya kekurangan persyaratan masyarakat yang harus dipenuhi pemohon seperti kurangnya pasphoto dan identitas yang tidak lengkap. Hal tersebut menjadi dasar

permasalahan pelaksanaan tugas pegawai dalam penerbitan KTP di Kantor Kecamatan Inuman.

Pelayanan dalam penerbitan KTP juga dapat dilihat dari pelaksanaan tugas pegawai pada kantor camat yang merupakan tempat terakhir kepengurusan KTP dan tempat penerbitan KTP tersebut, dapat dilihat dari jumlah pegawai di kecamatan yang melaksanakan tugas pada tabel berikut :

**Tabel 1.1 : Jumlah Pegawai Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Bagaian Jabatan	Jumlah
1	Camat	1
2	Sekretaris Camat	1
3	Seksi Pemerintahan	6
4	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	4
5	Seksi Ketentraman dan Ketertiban	4
6	Kepala Sub Bagian	9
Jumlah		25

*Sumber : Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi*

Dari jumlah pegawai di Kecamatan Inuman dapat dikatakan cukup banyak dan seharusnya mampu untuk melaksanakan tugas tanpa adanya keterlambatan atau ketertundaan. Disamping itu dapat dilihat pegawai yang melaksanakan tugas dalam penerbitan KTP di Kecamatan Inuman bahwa volume pekerjaan yang diberikan kurang dapat terlaksana sesuai dengan ketetapan kerja, dengan kata lain penyelesaian KTP tersebut dinilai pada kelalaian pegawai dalam memeriksa kelengkapan persyaratan masyarakat, sehingga identitas yang dimuat pada KTP sering tidak sinkron dengan data sebenarnya serta dalam melaksanakan tugas seluruh

pekerjaan,serta pegawai kurang dapat menyelesaikan tugas yang diembannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Dari permasalahan yang terdapat pada kantor Camat Kecamatan Inuman, maka pada kesempatan ini penulis tertarik untuk membahasnya dengan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul : **“Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Kasus Pada Penerbitan Kartu Tanda Penduduk).”**

## **I.2. Perumusan Masalah**

Perbaikan pelayanan sektor publik jelas merupakan kebutuhan yang mendesak, bahwa dalam rangka reformasi administrasi negara, perbaikan pelayanan kepada publik merupakan kunci keberhasilannya. Pelayanan publik bertujuan memperdayakan masyarakat, bukan memperdayakan, sehingga akan menumbuhkan kepercayaan publik atau masyarakat kepada pemerintahannya. Adapun kepercayaan adalah awal atau modal dan partisipasi masyarakat dalam program-program pembangunan.

Proses pencapaian tujuan pada organisasi, salah satu usaha yang sangat berperan yaitu adanya pelaksanaan tugas dari dalam diri pegawai setelah pegawai diberi tugas yang sesuai dengan kemampuannya, sering dikenal dengan *job diskrition and job pleace* (Penempatan kerja dengan penempatan tempat kerja).

Sehingga dengan memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan penempatannya, pelaksanaan tugas pegawai akan berjalan dengan prosedur, kualitas dan kuantitas yang lebih banyak. Oleh sebab itu pelaksanaan tugas

yang efektif dan efisien akan memberikan kontribusi besar dalam pelayanan dan pencapaian tujuan organisasi.

Pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP pada kantor Camat Inuman terdapat beberapa permasalahannya :

1. Lambatnya dalam proses pencetakan blanko KTP, seperti sering terjadi kekosongan blanko KTP.
2. Kurangnya persyaratan KTP yang harus dipenuhi masyarakat seperti kurangnya pasphoto dan identitas lengkap.
3. Kurang disiplinnya pegawai dalam melaksanakan tugas, seperti pegawai tidak berada ditempat saat pengurusan KTP.

Melihat permasalahan yang ada di Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi ditinjau dari pelaksanaan pelayanan penerbitan KTP, Dapatlah dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

**“Apakah Pelayanan Publik pada Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Kasus Pada Penerbitan Kartu Tanda Penduduk) sudah berjalan dengan baik berdasarkan PERDA Kuantan Singingi No 10 Tahun 2001 Tanggal 09 Juni 2001?”.**

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan publik dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara akademik, yaitu untuk menambah ilmu pengetahuan pada umumnya dan Ilmu Administrasi pada khususnya dalam bidang Administrasi Pembangunan.
2. Secara praktis, yaitu sebagai sumbangan pemikiran dan bahan masukan kepada pihak yang berkepentingan agar dalam melaksanakan pembangunan dapat berjalan dengan efektif.
3. Secara akademis, yaitu sebagai bahan tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya dalam meneliti masalah yang sama.

### **I.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini penulis memenuhi penelitian ini kedalam enam bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas atau mengemukakan hal-hal mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Bab ini membahas berbagai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, definisi konsep, definisi operasional dan hipotesis.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai metode penelitian berupa tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sample, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM KANTOR CAMAT INUMAN**

Pada bab ini diuraikan tentang sejarah Kecamatan Inuman, Topografi, Kewenangan serta tugas pokok, dan fungsi camat serta struktur organisasi Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Isi dari bab ini membahas hasil dari penelitian tentang pelayanan publik di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini, akan menguraikan kesimpulan, dan hasil penelitian yang ditemukan, dan kemudian memberi saran-saran.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman dalam buku Sutopo, Suryanto (2003:8) mengenai karakteristik pelayanan, yakni sebagai berikut :

- a. Pelayanan bersifat tidak bisa dirabah, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Menurut Suryanto (2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Menurut keputusan MENPAN (Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 81 tahun 1993 yang dimaksud pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, dilingkungan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan



perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif.

Sedangkan Moenir (1998 : 27) mengemukakan bahwa hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu dikatakan sebagai suatu proses. Artinya pelayanan tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Abdulrahman (1995 : 28), pelayanan publik merupakan suatu aspek untuk menjaga hubungan antara aparatur pemerintah dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Pengertian publik menurut Abdulrahman adalah sekelompok orang yang mempengaruhi dan memberikan perhatian pada suatu hal yang sama, dan mempunyai minat dan kepentingan yang sama.

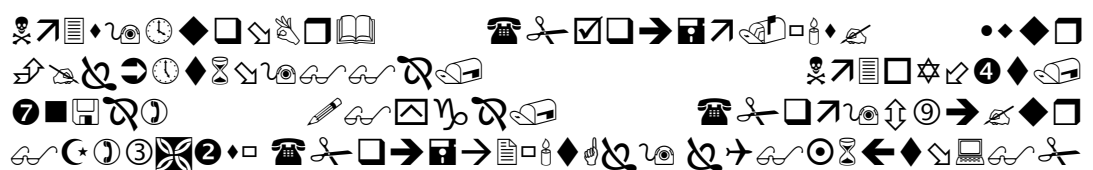
Pelaksanaan pelayanan dapat diukur dari standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan. Landasan kesediaan orang-orang berbuat memenuhi permintaan orang lain adalah adanya faktor ideal yaitu rasa kasih sayang, tolong menolong dan keinginan berbuat baik.

Wahyudi Kumorotomo (2001 : 135) mengatakan bahwa kalau perlu pelayanan yang sudah tidak terjangkau lagi oleh jaring-jaring birokrasi pemerintahan dapat diserahkan kepada pihak-pihak swasta. Dengan demikian akan tercipta suasana

persaingan yang sehat bagi organisasi-organisasi pelayanan publik, dan masyarakat akan dapat memperoleh kualitas pelayanan yang maksimal.

Eko Prasajo (2005 : 76) dalam JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah fungsi dari berbagai faktor yang saling mempengaruhi. Faktor-faktor tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam tiga level yaitu: level kebijakan, level konstitusional, dan level operasional. Ketiga faktor di atas saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya, mustahil akan berjalan dengan baik jika salah satu diantaranya tidak disertakan dalam memaksimalkan pelayanan publik. Namun demikian hal yang harus diperhatikan adalah bagaimana seorang birokrator tidak terlepas dari koridur atau aturan. Pendekatan untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dapat dilakukan melalui dua pilar yaitu pilar hukum dan sanksi dan pilar reformasi birokrasi. Pilar hukum terkait dengan dinamika perilaku KKN, kompleksitas permasalahan korupsi dalam pelayanan publik merupakan lingkaran setan yang sangat dipengaruhi faktor budaya, faktor individu, faktor organisasi dan faktor kelembagaan.

Dalam perspektif Islam telah dijelaskan bahwa tugas seorang birokrator khususnya sebagai pelayanan publik dilarang untuk saling menyogok dan orang yang disogok, karena keduanya disisi Allah SWT sama-sama mendapat laknat ini dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah 188:





*Artinya : “Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui”.(Al-Baqarah,188)*

Pelayanan dapat berjalan dengan baik jika adanya beberapa faktor pendukung, adapun faktor-faktor pendukung tersebut yang dikemukakan (Moenir, 2006 : 88) adalah sebagai berikut :

### **1. Faktor Kesadaran**

Kesadaran adalah suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

### **2. Faktor Aturan**

Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena itu setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaanya harus menjadi pertimbangan umum. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting salah satunya adalah kewenangan.

Kewenangan merupakan pembuat aturan haruslah memiliki kewenangan untuk itu. Kewenangan erat hubungannya dengan adanya suatu peraturan atau tindakan yang diambil, termasuk pembuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak. Aturan yang dibuat oleh orang yang tidak berwenang adalah tidak sah dan tidak mempunyai kekuatan hukum.

### **3. Faktor Disiplin**

Disiplin adalah salah satu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Menurut Gordon S. Watkins dkk dalam buku Moenir (2006:94) disiplin adalah pengertian yang utuh suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi. Salah satu syarat agar dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja ialah adanya pembagian pekerjaan yang tuntas sampai kepada pegawai atau petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan

dimulai dan kapan selesai, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan, dan kepada siapa ia mempertanggung jawabkan hasil pekerjaan itu.

#### **4. Faktor Organisasi**

Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Dimana perwujudan organisasi lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Dimana sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi tersebut ialah sistem dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

#### **5. Faktor Kemampuan-Ketrampilan.**

Kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada. Ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dapat dijelaskan bahwa ketrampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan daripada unsur lain, unsur tersebut adalah otot, saraf, perasaan dan pikiran.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* yang artinya pelayanan terbaik. Pelayanan prima sebagai strategi adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai penggerak utama pencapaian tujuan organisasi. Arti pelayanan prima berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Penanganan pelayanan secara profesional menjadi kunci keberhasilan, oleh sebab itu perlu SDM (Sumber Daya Manusia) yang memiliki kompetensi yang relevan dengan bidang-bidang layanan yang dikelola.

Pelayanan yang baik sangat didambakan masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan. Pelayanan yang memberikan segala kemudahan pada segala aspek yaitu : Moenir (2006:41).

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Mendapatkan pelayanan tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang.

Keempat hal tersebut menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila hal ini dipenuhi oleh pihak tersebut maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Sarana pelayanan ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang

sedang berhubungan dengan organisasi pekerjaan itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
- d. Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi emosional mereka.

Oleh karena itu peranan sarana pelayanan sangat penting selain juga unsur manusia juga penting.

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas adalah seberapa banyak pekerjaan yang dapat dicapai dan diharapkan dari tiap-tiap pegawai, kelancaran suatu tugas atau pekerjaan pada suatu organisasi secara tepat dan baik harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kegiatan berjalan dengan lancar
2. tidak terjadinya penundaan
3. pekerjaan diselesaikan tepat pada waktunya.

Pelayanan terhadap masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mengamalkan dan mengabdikan diri pada masyarakat, dalam pelaksanaan tugas tersebut perlu adanya suatu pengawasan dari seorang manajer atau pemimpin.

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang diberikan adalah berupa suatu jasa, dalam menciptakan suatu kegiatan berupa jasa tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti tenaga kerja, sarana/materi dan keahlian atau *skill*.

## 2.2 Pengertian Kecamatan

Penyelenggara pemerintah daerah adalah pemerintah daerah dan DPRD. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan menggunakan asas desentralisasi dan tugas pembantuan.

Dalam penyelenggaraan pemerintah, pemerintah daerah berpedoman pada Asas Penyelenggaraan Negara, yang didalam Hukum Administrasi Negara dikenal dengan "Asas-asas umum pemerintahan yang layak". Pada asal 20 UU No.32 Tahun 2004 bahwa Asas Umum Penyelenggaraan Negara yang dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pemerintah daerah dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Asas kepastian hukum
2. Asas tertib penyelenggaraan negara
3. Asas kepentingan hukum asas keterbukaan
4. Asas keterbukaan
5. Asas proporsionalitas
6. Asas profesionalitas
7. Asas akuntabilitas
8. Asas efisiensi
9. Asas efektivitas

Hal ini sekarang lebih dikenal dengan sebutan "*Good Governance*" (tata pemerintah yang baik). Dalam menyelenggarakan fungsi-fungsi pemerintahan, terutama dalam penyelenggaraan otonomi, daerah dibekali dengan hak dan kewajiban tertentu.

Hak-hak daerah tersebut antara lain :

1. Mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya.
2. Memilih pemimpin daerah
3. Mengelola aparatur daerah
4. Mengelola kekayaan daerah
5. Memungut pajak daerah dan retribusi daerah



6. Mendapatkan bagi hasil dari pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang berada di daerah.
7. Mendapatkan sumber-sumber pendapatan lain yang sah
8. Mendapatkan hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Disamping hak-hak tersebut diatas, daerah juga dibebani beberapa kewajiban, yaitu :

1. Melindungi masyarakat, menjaga persatuan, kesatuan dan kerukunan nasional, serta keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengembangkan kehidupan demokrasi.
4. Mewujudkan keadilan dan pemerataan.
5. Meningkatkan pelayanan dasar pendidikan.
6. Menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan.
7. Menyediakan fasilitas sosial dan fasilitas umum yang layak.
8. Mengembangkan sistem jaminan sosial.
9. Menyusun perencanaan dan tata ruang daerah.
10. Mengembangkan sumber daya produktif di daerah.
11. Melestarikan lingkungan hidup
12. Mengelola administrasi kependudukan.
13. Melestarikan nilai sosial budaya.
14. Membentuk dan menerapkan peraturan perundang-undangan sesuai dengan kewenangannya.
15. Kewajiban lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota memimpin suatu wilayah kerja yang dapat disebut Kecamatan, disamping itu camat juga menyelenggarakan urusan pemerintah yang meliputi : (Abdullah, Rozali, 2005:47).

1. Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Mengkoordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan .
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
5. Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa atau kelurahan.

Dalam menjalankan tugasnya camat dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota dan perangkat kecamatan bertanggung jawab kepada camat. Ketentuan-ketentuan tersebut diatas ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota, dengan berpedoman pada pemerintah.

Dalam rangka pencapaian tujuan yang diinginkan dalam suatu organisasi, manajemen merupakan salah satu alat dalam pencapaian tujuan tersebut. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan, pegawai dan masyarakat. Dan dengan manajemen daya guna dan hasil guna, unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen ini terdiri dari enam unsur yaitu : *Man, Money, Method, Material, Machine, Market* (Hasibuan, 2001:2).

Lebih rinci G.R.Terry (dalam Hasibuan, 2001 : 3) berpendapat fungsi dari manajemen tersebut bahwa fungsi fundamental manajemen itu adalah *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Organisasi), *Actuating* (Penggerakan), dan *Controlling* (Pengawasan).

### **2.3 Pengertian Karyawan dan Pegawai**

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap organisasi menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan atau pegawai meskipun alat yang digunakan begitu canggihnya (Hasibuan, 2001:10).

Dalam rangka usaha untuk pencapaian tujuan nasional, diperlukan adanya seorang pegawai sebagai Aparatur Negara, Abdi Negara, dan Abadi Masyarakat yang penuh kesetiaan dan kataatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintahan serta yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, berhasil guna, bersih, bermutu tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan (Miftah Thoha, 2005:42).

Karyawan adalah mereka yang bekerja pada suatu badan usaha atau perusahaan, baik swasta maupun pemerintah dan diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang bersifat harian, mingguan, maupun bulanan yang biasanya imbalan tersebut diberikan secara mingguan (Sastrohadiwiryono, 2005:27).

Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) dan mendapat kompesasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian (Hasibuan, 2001 : 12).

Pegawai adalah mereka yang telah memenuhi syarat yang ditentukan dalam perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas jabatan negeri atau tugas negara yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sastrohadiwiryono, 2005:27).

Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa pegawai atau karyawan merupakan ujung tombak perusahaan dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Maka

seorang pegawai atau karyawan yang merupakan petugas pelaksanaan pelayanan harus cepat dan tanggap serta mengerti dan ahli dalam bidangnya masing-masing. Hal ini perlu sekali, karena tanpa adanya keahlian dan pengertian akan tugas yang diembannya maka seorang pegawai tidak akan bisa melaksanakan tugasnya dengan baik.

Dan dapat juga dilihat bahwa kebutuhan manusia merupakan suatu keinginan tertentu bagi pegawai. Adapun keinginan itu dikemukakan (Moekijat,2002:62). Adalah :

1. Kondisi kerja yang baik.
2. Perasaan “dalam” terhadap sesuatu.
3. Disiplin yang bijaksana.
4. Penghargaan penuh untuk pekerjaan yang dilakukan.
5. Kesetiaan manajemen terhadap para pekerja (Pegawai).
6. Upah-upah yang baik.
7. Pengertian yang simpatik terhadap masalah-masalah pribadi.
8. Keamanan pekerjaan.
9. Pekerjaan yang menarik.

Selanjutnya setiap pekerjaan dikatakan efektif apabila pencapaian sasaran yang telah ditetapkan suatu organisasi dapat di capai dengan standar ( batas waktu yang telah di tantukan dan sesuai dengan tugas yang dilaksanakan ) dan hasilnya secara obyektif dan faktual. Usaha untuk menentukan ukuran efektif dalam suatu pekerjaan ini amatlah sulit, karena sering kali pekerjaan itu begitu kompleks sehingga sulit ada ukuran yang pasti.

Untuk mentukan jumlah personalia yang dibutuhkan agar dapat menyelesaikan suatu pekerjaan, memerlukan konsep analisa beban kerja dan analisa pegawai. Analisa beban kerja bertujuan untuk menetapkan beberapa jumlah

personalia yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan beberapa jumlah tanggung jawab atau beban yang tepat dilimpahkan kepada seorang petugas. (Komaruddin, 1999 : 90)

## **2.4 Definsi Konsep**

Adapun definisi konsep yang diajukan sehubungan dengan penelitian ini adalah :

1. Pelayanan adalah proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu dimana sensitivitas dan kemampuan interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas yang ditentukan oleh keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawanan, dan kejujuran yang dilakukan oleh penyedia jasa.
2. Pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pelaksanaan tugas adalah jumlah pekerjaan yang dapat dicapai dan diharapkan dari tiap-tiap pegawai dalam melayani masyarakat dalam penerbitan KTP.
4. Tugas adalah suatu pekerjaan yang diberikan oleh atasan kepada bawahannya mempertanggung jawabkannya kembali kepada atasan dalam penerbitan KTP.
5. Faktor organisasi yaitu Kuantitas pelaksanaan tugas adalah volume pekerjaan berupa jumlah KTP yang dikerjakan oleh masing-masing pegawai pada

Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab.

6. Faktor kemampuan dan keterampilan yaitu kualitas pelaksanaan tugas adalah hasil kerja berupa ketepatan kerja dan ketelitian kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya seperti sempurnanya kelengkapan data masyarakat dan identitas yang jelas untuk dimuat pada blanko KTP dan memelihara tingkat keberhasilan dalam melaksanakan seluruh pekerjaan yang dilakukan oleh setiap pegawai bagian yang ada pada Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi Faktor kesadaran yaitu jumlah waktu yang digunakan pegawai dalam menyelesaikan tugas pada khususnya dalam pelayanan penerbitan KTP.
7. Faktor aturan yaitu pelimpahan wewenang pimpinan atau atasan yang dalam hal ini adalah Camat dan bagian yang ada pada kantor Camat Inuman untuk memberikan tugas dan tanggung jawab kepada bawahannya masing-masing.
8. Faktor Disiplin yaitu absensi pegawai adalah absensi yang harus diisi oleh pegawai diwaktu datang dan pulang sehingga dari absen dapat terlihat pegawai yang datang telat maupun yang pulang cepat.

## **2.5 Variabel Penelitian**

Yang menjadi konsep operasional dalam penelitian ini adalah : Variabel (1) (Independen Variabel) alat ukur pelaksanaan tugas pegawai dalam penerbitan KTP. Suatu tugas dikatakan baik apabila pegawai memiliki pedoman atau alat ukur pelaksanaan tugas yang baik, jika alat ukur pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan

dengan baik maka pelaksanaan tugas pegawai akan berjalan dengan baik khususnya dalam penerbitan KTP. Adapun indikatornya adalah :

- a. Faktor Organisasi yaitu Kuantitas pelaksanaan tugas seorang pegawai, pegawai harus dapat menyelesaikan 30 atau lebih berkas KTP dalam waktu 5 hari kerja.
- b. Faktor Kemampuan dan Keterampilan yaitu Kualitas pelaksanaan tugas seorang pegawai, pegawai harus teliti dalam pemeriksaan berkas dan data identitas masyarakat dalam pelaksanaan pembuatan KTP.
- c. Faktor Kesadaran yaitu waktu pelaksanaan tugas, pegawai harus menyelesaikan tugasnya tepat pada waktu yang telah ditetapkan.
- d. Faktor Aturan yaitu jabatan pelaksanaan tugas yaitu pelimpahan wewenang camat kepada sekretaris camat dalam penandatanganan KTP.
- e. Faktor Kedisiplinan yaitu absensi pegawai, dimana pegawai harus mengisi absen pada jam masuk kantor dan jam pulang kantor.

## **2.6 Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah : “Faktor organisasi, faktor kemampuan, faktor keterampilan, faktor kesadaran, faktor aturan, faktor disiplin mempengaruhi pelayanan publik dalam penerbitan KTP pada Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.”

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini berlokasi pada Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi dari bulan Januari sampai dengan Maret 2010.

#### **3.2. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer, yaitu data yang langsung diterima dari responden yang diperlukan antara lain :

- a. Identitas Responden
- b. Pengalaman Kerja
- c. Pelaksanaan Tugas Pegawai Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Pada Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

- d. Hambatan dalam pelaksanaan tugas

2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh berupa dokumen-dokumen, data statistik dan sebagainya antara lain :

- a. Keadaan topografi dan penduduk
- b. Keadaan sosial ekonomi masyarakat
- c. Tingkat pendidikan masyarakat
- d. Keadaan sarana dan prasarana
- e. Tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan



f. Struktur Organisasi pemerintahan kecamatan

### 3.3. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini penulis mengambil Metode Sensus (pengambilan sampel dari keseluruhan populasi) dan tidak menjadi responden utama dalam penelitian ini cukup sebagai key informan. Dari masyarakat diambil responden dengan menggunakan *Metode Accidental Sampling* dimana sampel diambil secara kebetulan dengan melihat langsung tempat penelitian dan mewawancarai orang-orang yang kebetulan sedang mengurus KTP, dan orang-orang inilah yang akan menilai pelayanan yang akan diberikan pegawai. Dan untuk ukuran sampel penulis menggunakan rumus Slovin.

Rumus Slovin tersebut adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan n = Jumlah sampel

N = Besar Populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan

Dimana jumlah populasi sebesar 17.582 orang adalah jumlah penduduk kecamatan Inuman tahun 2009 berdasarkan data kantor camat Inuman dengan nilai kritis yang diinginkan 15%, maka didapatkan sampel sebesar :

$$n = \frac{17.582}{1 + 17.582(15\%)^2}$$

$$n = \frac{17.582}{1 + 17.582(0,15)}$$

$$n = \frac{17.582}{1 + 17.582(0,0225)}$$

$$n = \frac{17.582}{1 + 395,595}$$

$$n = \frac{17.582}{396,595}$$

$$n = 44,33237$$

$$n = 44$$

44 orang masyarakat inilah yang menilai pelayanan yang diberikan pegawai pada Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.1 dibawah ini :

**Tabel 3.1. Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi**

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	9	20,45%
2	SLTP	3	6,81%
3	SLTA	29	65,90%
4	Perguruan Tinggi	3	6,81%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Kantor Kecamatan Inuman, 2009*

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penilitan ini digunakan beberapa pengumpulan data yaitu :

1. **Wawancara**, yaitu melakukan dialog / percakapan (tanya jawab) untuk memperoleh data secara langsung dari responden.

2. **Quesioner**, yaitu untuk melengkapi data yang diperlukan, maka dibutuhkan menyusun daftar pertanyaan beserta jawabannya yang diberikan kepada responden sebagai sampel terpilih.
3. **Observasi**, yaitu mengamati secara langsung obyek yang diteliti, guna untuk lebih mengetahui sejauh mana pelaksana tugas pegawai dalam penerbitan KTP, sehingga data yang di perlukan benar-benar dapat di pertanggung jawabkan.

### **3.5. Teknik Analisa Data**

Setelah data yang diperlukan dalam Penelitian ini terkumpul, maka data tersebut dikelompokkan. Kemudian data dianalisa secara Deskriptif yaitu menganalisa data yang terkumpul dengan cara menggambarkan secara utuh dan nyata yang dituangkan dalam bentuk tabel dengan angka dan persentase.

**BAB IV**  
**GAMBARAN UMUM KECAMATAN INUMAN KABUPATEN KUANTAN**  
**SINGINGI**

**4.1. Sejarah Berdirinya Kecamatan Inuman**

Kecamatan Inuman adalah hasil pemekaran dari Kecamatan Cerenti dengan SK. Gubernur Nomor : 402/VIII/99 tanggal 14 Agustus 1999 tentang pembentukan Kecamatan pembantu Inuman. Pada tahun 2002 diresmikan menjadi kecamatan defenitif dengan SK. Nomor : SK.82.27/BKD/2002/84 tanggal 28 Juni 2002, yang terdiri dari 11 desa defenitif yaitu :

- 1    Desa Pulau Panjang Hulu
- 2    Desa Pulau Panjang Hilir
- 3    Desa Bedeng Sikuran
- 4    Desa Banjar Nan Tigo
- 5    Desa Pasar Inuman
- 6    Desa Pulau Sipan
- 7    Desa Pulau Busuk
- 8    Desa Koto Inuman
- 9    Desa Sigaruntang
- 10   Desa Pulau Busuk Jaya
- 11   Desa Seberang Pulau Busuk

*Sumber : Kantor Camat Inuman 2010*

Semenjak didirikan hingga sekarang Kecamatan Inuman sudah mengalami beberapa kali pergantian pimpinan atau Camat. Adapun nama-nama yang pernah menjadi Camat Inuman adalah Sebagai Berikut :

**Tabel 4.1 Nama-Nama Camat yang Pernah Menjabat di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Nama/Nip	Tahun
1	Zulbahri Kasim, S.Sos	April 2000 s.d Februari 2002
2	Raja Iskandar, S.Sos	Februari 2002 s.d Juni 2003
3	Yuhendra, S.Sos	Juli 2003 s.d Juni 2005
4	Erdiansyah, S.Sos	Juni 2005 s.d Juni 2006
5	M. Refendi.Z, S.Sos	Juni 2006 s.d Februari 2007
6	Arlis, S.Sos	Februari 2007 s.d Agustus 2008
7	Eprizon Marzuki, AP. M.Si	Agustus 2008 s.d Maret 2010
8	Drs. Elfides	Maret 2010 s.d sekarang

*Sumber Data : Kantor Camat Inuman 2010*

Dari tabel 2.1 di atas dapat dijelaskan bahwa Camat yang pernah menjabat di Kecamatan Inuman adalah berjumlah 8 orang. Sewaktu baru berdiri Camat Inuman adalah Zulbahri Kasim, S.Sos yang menjabat semenjak April 2000 s.d Februari 2002. Dilanjutkan oleh Raja Iskandar, S.Sos yang menjabat sejak Februari 2002 s.d 2003. Kemudian dilanjutkan oleh Yuhendra, S.Sos yaitu sejak Juli 2003 s.d 2005, Kemudian Yuhendra, S.Sos pindah tugas dan jabatan Camat dipegang oleh Erdiansyah, S.Sos yaitu sejak Juni 2005 s.d Juni 2006. Kemudian M. Refendi, S.Sos yaitu sejak Juni 2006 s.d Februari 2007. Kemudian M. Refendi, S.Sos pindah tugas dan jabatan Camat dipegang oleh Agustus 2008 s.d Maret 2010 Camat Inuman adalah

Efrizon Marzuki, AP, M.Si dan terakhir Camat Inuman dipegang oleh Drs. Yulfides sampai sekarang. Sejak berdiri sampai sekarang Inuman sudah mengalami pergantian Camat sebanyak 8 kali dan sudah mengalami perkembangan dan kemajuan.

#### **4.2. Luas Wilayah**

Kecamatan Inuman merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Kuantan Singingi yang mempunyai jumlah penduduk 17.582 jiwa dengan luas wilayah 453,01 Km<sup>2</sup> dan terdiri dari 11 desa/kelurahan.

Batas-batas wilayah Kecamatan Inuman :

- a. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Hilir
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Cerenti
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu dan
- d. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Kuantan hilir dan Kabupaten Pelalawan.

**Tabel : 4.2. Luas Wilayah Dan Banyaknya Lingkungan/Dusun/RW dan RT Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Inuman**

No	Desa/Kelurahan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Lingkungan/Dusun/RW	RT
1	Pulau Panjang Hulu	45.00		11
2	Pulau Panjang Hilir	55.00		12
3	Bedeng Sikuran	45.00		8
4	Banjar Nan Tigo	56.00		10
5	Pasar Inuman	21.01		14
6	Pulau Sipan	40.00		12
7	Pulau Busuk	22.00		12
8	Koto Inuman	24.00		12
9	Sigaruntang	60.00		10
10	Pulau Busuk Jaya	47.00		6
11	Seberang Pulau Busuk	38.00		10
	<b>Total</b>	<b>453.01</b>		<b>117</b>

*Sumber : Kantor Camat Inuman 2010*

#### **4.3. Topografi**

Topografi Kecamatan Inuman merupakan tanah datar dan berbukit-bukit dengan ketinggian sekitar 36 meter dari permukaan laut. Jenis tanah yang ada di Kecamatan Inuman pada lapisan atas berjenis Hitam Gembur dan pada lapisan bawahnya berwarna Kuning.

#### **4.4. Iklim**

Iklim di Kecamatan Inuman merupakan iklim tropis dengan suhu udara berkisar antara 19,5 derajat celcius sampai dengan 34,2 derajat celcius. Sedangkan musim yang ada di kecamatan ini adalah musim hujan dan musim kemarau, musim hujan terjadi pada bulan September sampai dengan bulan Maret dan musim kemaraunya terjadi pada bulan April sampai dengan bulan Agustus.

#### **4.5. Sungai**

Sungai besar yang mengalir di Kecamatan Inuman adalah Sungai Kuantan yang merupakan aliran dari sungai yang ada di Propinsi Sumatra Barat yang bermuara ke Kabupaten Indragiri Hulu.

#### **4.6. Jumlah Penganut Agama Dan Aliran Kepercayaan.**

Agama adalah kepercayaan yang dianut oleh seseorang berdasarkan kepercayaannya. Salah satu yang harus diyakini dengan baik adalah bahwa strukturisasi kehidupan seseorang tidak bisa dipisahkan dari sisi ilahiyah keagamaan yang dianut sebagai wujud pengabdian diri pada sang pencipta dan rasa syukur atas semua nikmat yang telah diberikan serta nuansa kemanusiaan yang dikenal dengan kehidupan sosial. Jumlah agama dan kepercayaan menurut Desa/Kelurahan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

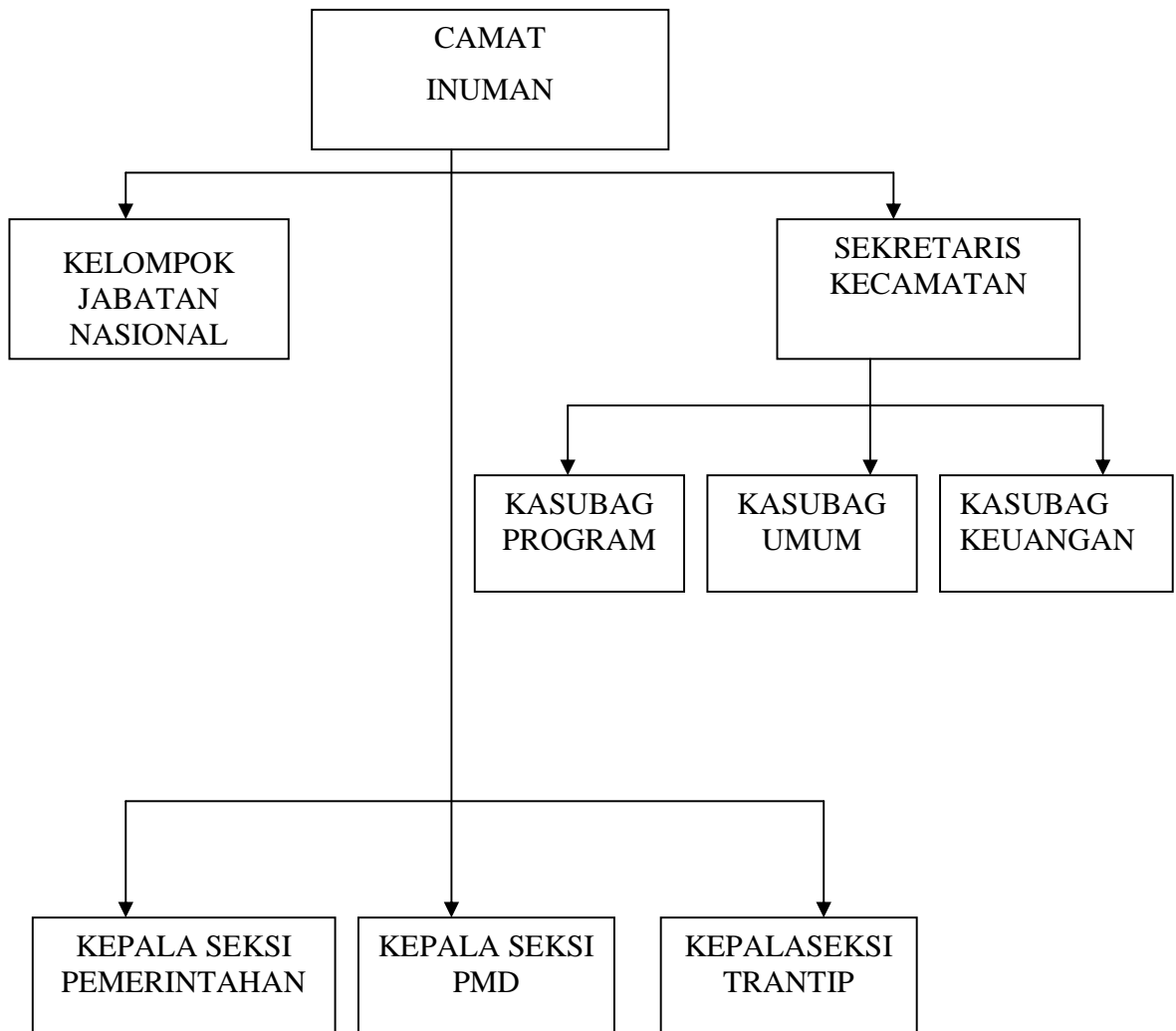


**Tabel : 4.3. Banyaknya Penduduk Penganut Agama Dan Aliran Kepercayaan Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan inuman.**

No	Desa/Kelurahan	Agama			Aliran Kepercayaan (orang)
		Islam (orang)	Kristen Khatolik (orang)	Kristen Protestan (orang)	
1	Pulau Panjang Hulu	1,598			
2	Pulau Panjang Hilir	2,476			
3	Bedeng Sikuran	989			
4	Banjar Nan Tigo	1,152			
5	Pasar Inuman	2,014			
6	Pulau Sipan	1,611			
7	Pulau Busuk	1,245			
8	Koto Inuman	2,149	54		
9	Sigaruntang	916	17		
10	Pulau Busuk Jaya	1,174			
11	Seberang Pulau Busuk	1,090			
		16,414	71		

*Sumber : Kantor Camat Inuman 2010*

**STRUKTUR ORGANISASI TATA LAKSANA  
KANTOR CAMAT INUMAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**



*Sumber data : Kantor Camat Inuman 2010*

## **Tugas dan Fungsi Pemerintahan Kecamatan**

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah menjelaskan bahwa pemerintahan Kecamatan adalah salah satu organisasi pemerintah yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pemerintahan kesatuan Republik Indonesia, yang memiliki kedudukan yang strategis, dalam artian merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan yang terdekat dengan masyarakat. Dengan demikian Pemerintahan Kecamatan diharapkan mampu melayani, memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan surat keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2004 menjelaskan bahwa Camat selaku penguasa tunggal maka ia berperan dan berfungsi sebagai :

- a. Administrator pemerintahan yang bertugas dan bertanggung jawab, camat merupakan penyelenggaraan birokrasi seperti pembuatan KTP, IMB, SKGR dan SITU.
- b. Administrasi pembangunan bertugas dan bertanggung jawab, camat berupa upaya memelihara kebersihan lingkungan masyarakat, penyelenggaraan perangkat desa sampai ke tingkat RT dan dusun, serta mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana.
- c. Administrator kemasyarakatan bertugas dan bertanggung jawab dalam memelihara ketertiban masyarakat dalam bidang keamanan dan kesehatan berupa pengadaan Pos Kamling dan Posyandu.

Camat dalam melakukan tugas-tugas pemerintahan umum pasti didasarkan atas tugas dekosentrasi pemerintah yang dibebankan oleh pemerintah daerah Kabupaten/kota. Camat merupakan penguasa tunggal diwilayah yan berkewajiban untuk :

- a. Melakukan koordinasi antara jawaban-jawaban vertikal maupun horizontal di wilayahnya.
- b. Mengawasi, membimbing dan membina pemerintah desa diwilyahnya menuju desa swasembada dan desa pancasila.
- c. Meningkatkan kesejahteraan, memelihara jalannya roda pemerintahan dan mengindahkan unsur perlindungan, bimbingan, pembinaan dan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Mengenai adat istiadat masyarakat umum, terutama ketentuan dalam masyarakat desa, dan mengatur dalam rumah tangganya sendiri dengan mengingat dan mengetahui setiap perkembangan didaerahnya.

Selanjutnya dapat dilihat bahwa wewenang, tugas dan tanggung jawab Camat meliputi seluruh urusan pemerintah, urusan umum maupun urusan daerah dalam ruang lingkup kecamatan, ditambah dengan tugas-tugas yang non pemerintah. Semua tugas mempunyai satu sasaran, yaitu meningkatkan taraf hidup masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Dalam hal ini penyelesaian administrasi, Camat diwajibkan memelihara dan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Buku harian pada tiap-tiap akhir bulan kepada Bupati/Walikota Kepala Daerah.
2. Laporan pokok berbagai macam pajak serta besarnya yang telah dipungut dalam setiap bulan.
3. Laporan cacah jiwa seseorang dan perubahannya
4. Laporan cacah jiwa hewan dan perubahannya
5. Laporan mingguan harga-harga, rupa-rupa bahan pokok disetiap pasar yang ada di Kecamatan.
6. Laporan perkara polisi

Camat mengirim laporan-laporan, baik khusus maupun berkala (bulanan, triwulan, tahunan) tentang situasi keamanan, politik dan ekonomi menurut contoh yang diberikan atasan. Laporan khusus (pokok) mengenai berbagai macam pajak serta besarnya yang telah dipungut dalam bulan laporan yang lalu, dan dibubuhi dengan besar nya yang telah dipungut dalam bulan laporan yang dilaporkan kepada atasan.

Selanjutnya dapat dilihat kedudukan desa dalam sistem pemerintahan di Indonesia merupakan unit pemerintahan yang terendah dan merupakan kesatuan dasar negara. Dalam hal ini desa :

- a. Berhak dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya menurut adat istiadat setempat, peraturan negara dan atau peraturan daerah yang berlaku.

- b. Desa wajib melaksanakan tugas yang diberikan oleh pemerintah pusat dan daerah.
- c. Untuk melaksanakan tugas tersebut Kepala Desa memperoleh sumbangan atau bantuan.

Uraian Tugas Pemerintahan Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi :

**1. Camat**

Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonom daerah.

**Uraian tugas :**

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah
- f. Membina penyelenggaraan Pemerintah Desa dan Kelurahan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugas atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintah Desa dan Kabupaten

- h. Melakukan pengelolaan administrasi umum yang meliputi kesekretariatan, program, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan organisasi di Kecamatan
- i. Menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum dan tugas-tugas pelimpahan kewenangan yang telah diberikan oleh Bupati kepada Camat
- j. Membuat program kerja tahunan dengan mengacu pada program kerja Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi.
- k. Menjalankan kebijakan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi ditingkat Kecamatan
- l. Membantu Bupati dalam merumuskan kebijakan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi dalam bidang pembangunan di tingkat kecamatan
- m. Menetapkan prosedur pedoman teknis terhadap kelancaran pelaksanaan tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan
- n. Menyelenggarakan dan membina keamanan dan ketertiban di wilayah kerja
- o. Melaksanakan pembinaan karir pegawai dilingkungan kecamatan
- p. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Bupati melalui Sekretariat Daerah dalam rangka pengambilan keputusan yang menyangkut tugas-tugas umum pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan
- q. Mengevaluasi dan menilai hasil pelaksanaan tugas para bawahan dilingkungan Kecamatan
- r. Memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan
- s. Mendisposisikan surat-surat kepada bawahan sesuai dengan bidang dan tugas masing-masing

- t. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3
- u. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan

## **2. Sekretaris Kecamatan**

Sekretariat Kecamatan dipimpin oleh seorang Sekretaris yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh Organisasi Pemerintah Kecamatan.

### **Uraian tugas :**

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan;
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar melaksanakan tugas berjalan lancar dan tertib;
- c. Mengkoordinasikan penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas seksi secara terpadu dan tugas pelayanan administrative;
- d. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum;
- e. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian;
- f. Melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan;
- g. Melaksanakan pengelolaan administrasi program;
- h. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan;
- i. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor;
- j. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, arsip dan dokumen lainnya;
- k. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor;



- l. Melaksanakan pengawasan terhadap disiplin pegawai, budaya bersih, budaya kerja dan budaya tertib;
- m. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan mempersiapkan surat perintah tugas bagi pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas;
- n. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas;
- o. Memelihara, merawat, menjaga dan mengawasi inventaris kantor
- p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- q. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas;
- r. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas;
- s. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan;
- t. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

### **3. Seksi Pemerintahan**

- (1) Seksi pemerintahan mempunyai tugas pokok Melaksanakan tugas dibidang Pemerintahan.
- (2) Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
  - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan;
  - b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib;

- c. Memeriksa, mengecek, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas;
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemerintahan;
- e. Membuat program kerja di bidang Pemerintahan dan Kemasyarakatan
- f. Melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan administrasi Pemerintahan Desa dan Kelurahan;
- g. Melakukan monitoring dalam penyelenggaraan pemilihan kepala Desa
- h. Menyelenggaraakn administrasi dibidang pertanahan;
- i. Melakukan dan memfasilitasi terhadap penyelesaian perselisihan yang timbul antara pemerintah Desa dan BPD;
- j. Memproses usul pemberhentian dan pengangkatan Kepala Desa yang diajukan oleh Badan Perwakilan Desa (BPD);
- k. Memproses usul pengangkatan Carateker Kepala Desa yang diusulkan oleh BPD;
- l. Memproses usulan tentang pengangkatan dan Pemberhentian anggota Badan Perwakilan Desa (BPD) dan Pelantikan Anggota BPD;
- m. Melakukan pembinaan terhadap tugas-tugas anggota Badan Perwakilan Desa (BPD);
- n. Menyiapkan data Monografi Desa;

- o. Mengevaluasi laporan pelaksanaan tugas Kepala Desa sebelum disyahkan oleh BPD;
- p. Memeriksa hasil kerja bawahan sesuai dengan petunjuk yang telah ditetapkan;
- q. Melaksanakan koordinasi tugas-tugas kepada Sekcam;
- r. Melakukan dan memfasilitasi terhadap penyelesaian perselisihan yang timbul antara Pemerintahan Desa;
- s. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku;
- t. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas;
- u. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan;
- v. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

#### **4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum**

- (1) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas pokok dibidang ketentraman dan Ketertiban Umum.
- (2) Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
  - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan;

- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas;
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan ketentraman dan ketertiban umum;
- e. Membuat program kerja dibidang trantib;
- f. Melakukan pembinaan terhadap perlindungan masyarakat;
- g. Mengambil langkah-langkah kebijakan yang dianggap perlu demi terciptanya ketentraman dan ketertiban masyarakat;
- h. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Pemilihan Kepada Desa Pemilihan Anggota badan Perwakilan Desa (BPD);
- i. Melakukan pengawasan dan pemantauan dalam pelaksanaan kegiatan pembebasan tanah;
- j. Membantu Camat dalam pengawasan dan pemantauan terhadap pengurusan maupun pelaksanaan setiap izin yang dikeluarkan, agar sesuai dengan peraturan Daerah atau ketentuan yang berlaku;
- k. Melakukan kegiatan dan pemantauan terhadap pengembangan potensi dan kualitas Sumber Daya Alam;
- l. Melakukan koordinasi dengan aparat keamanan;
- m. Memproses rekomendasi terhadap penertiban izin sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku;

- n. Melakukan pembinaan terhadap organisasi kepemudaan
- o. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku;
- p. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas;
- q. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan;
- r. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan;

#### **5. Seksi Pemberdayaan Masyarakat**

- (1) Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok Melaksanakan tugas dibidang Pemberdayaan masyarakat.
- (2) Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
  - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan;
  - b. Menerima petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
  - c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas;
  - d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan Pemberdayaan masyarakat;
  - e. Membuat program kerja Pemberdayaan masyarakat;

- f. Melakukan pembinaan usaha gotong royong masyarakat dan melakukan penyuluhan dalam rangka menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab dalam pembangunan;
- g. Melakukan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta pengembangan asset desa dan kelurahan;
- h. Melaksanakan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana;
- i. Menyiapkan bahan penyusunan program dibidang pemberdayaan masyarakat;
- j. Melakukan pengawasan dan monitoring bantuan yang diberikan Pemerintah kepada Desa dan Kelurahan;
- k. Melakukan usulan anggaran pembangunan Kecamatan;
- l. Meneliti Usulan anggaran yang diajukan oleh Desa dan Kelurahan;
- m. Melakukan koordinasi dengan Pemerintah Desa dan Kelurahan
- n. Memeriksa hasil kerja bawahan;
- o. Menyiapkan bahan laporan dibidang pemberdayaan masyarakat Desa / Kelurahan sebagai pertanggung jawaban kepada atasan;
- p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku;
- q. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas;

- r. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan;
- s. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan;

## **6. Seksi Kesejahteraan Sosial**

- (1) Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas pokok melaksanakan Tugas dibidang Kesejahteraan Sosial;
- (2) Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
  - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan;
  - b. Menerima petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
  - c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas;
  - d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan kesejahteraan sosial;
  - e. Membuat program kerja dibidang kesejahteraan sosial;
  - f. Melaksanakan pembinaan terhadap kehidupan kerukunan beragama dan antara umat beragama;
  - g. Membina Kegiatan Badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat;
  - h. Membantu Pembinaan keluarga Berencana;
  - i. Melakukan kegiatan perayaan hari-hari besar Keagamaan dan hari besar Nasional;

- j. Melakukan pembinaan generasi muda dan kewanitaan;
- k. Melakukan pengawasan dan monitoring bantuan social;
- l. Melakukan koordinasi dan pengendalian serta membantu pelaksanaan penanggulangan masalah bencana alam, wabah penyakit menular serta rawan pangan;
- m. Melakukan pembinaan masalah kenakalan remaja, penyalahgunaan narkoba dan masalah social;
- n. Melakukan pembinaan terhadap organisasi social, organisasi keagamaan;
- o. Melakukan pembinaan terhadap kesejahteraan keluarga;
- p. Meneliti dan melegalisasi surat keterangan ahli waris yang diterbitkan Kepala Desa dan Lurah;
- q. Memproses surat-surat keterangan miskin dan tidak mampu;
- r. Membantu pembinaan PKK;
- s. Menyiapkan bahan laporan dibidang kesejahteraan social sebagai pertanggungjawaban atasan;
- t. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku;
- u. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas;



- v. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan;
- w. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan;

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Untuk terselenggaranya tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur diperlukan adanya aparatur pemerintah yang benar-benar berfungsi sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang optimal agar terciptanya tujuan dari pemerintahan itu sendiri.

Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu instansi pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kaitannya terhadap pemenuhan kebutuhannya maupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sehubungan dengan hal itu maka pemerintahan kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang mengadakan urusan pelayanan di kantor camat tersebut.

Adapun bentuk pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat yaitu adanya transparansi dari pada pelayanan itu sendiri yang perlu ditingkatkan lagi. Dalam hal ini tentu saja berhubungan dengan kemampuan aparatur pemerintahan kecamatan dalam melaksanakan proses pelayanan kepada masyarakat.

Agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan publik yang ada dan juga mengikuti peraturan perundang-undangan yang ada maka setiap instansi yang dalam penelitian ini adalah instansi pemerintahan kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi harus membuat suatu

bentuk standar pelayanan publik tersebut yang mana secara mendasar dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut harus memuat dari pada kejelasan prosedur, waktu dan juga biaya dalam pelaksanaannya.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Inuman maka penulis akan menguraikan secara rinci sesuai dengan indikator dari pelayanan publik yang ada.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka penulis merasa perlu untuk menjelaskan identitas dan responden. Karena hal ini dapat mempengaruhi objektivitas dan validitas data dan informasi yang diberikan oleh responden dalam penelitian ini.

## **5.1. Identitas Responden**

### **5.1.1 Responden Berdasarkan jenis Kelamin.**

Dalam hasil pengamatan penelitian dalam pelaksanaan penelitian, maka terhadap keseluruhan responden yang digunakan sebagai sampel. Pada bab ini akan disajikan beberapa hal yang berkaitan dengan identitas responden dan hasil jawaban yang diperoleh dari hasil penyebaran quisioner yang sudah disebarkan kepada responden.

Responden penelitian ini terdiri dari kaum laki-laki dan kaum perempuan. Untuk lebih jelasnya tentang jumlah responden datinjaw dari jenis kelaminnya, dapat dilihat pada tabel 5.1 dibawah ini:

**Tabel. 5.1: Jenis Kelamin Responden**

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	21	47,72%
2	Perempuan	23	52,27%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari Tabel di atas dapat dilihat Jenis Kelamin responden laki-laki sebanyak 21 orang atau 47,72 % dan perempuan sebanyak 23 orang atau 52,27 %. Jadi, yang lebih dominan untuk mengurus segala kepentingan yang berkaitan dengan surat – surat penting adalah para perempuan dengan angka 23 orang atau sekitar 52,27%.

Responden di atas, juga memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda, sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

#### **5.1.2. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.**

**Tabel. 5.2 : Tingkat Pendidikan Responden**

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	9	20,45%
2	SLTP	3	6,81%
3	SLTA	29	65,90%
4	Perguruan Tinggi	3	6,81%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari Tabel diatas dapat terlihat bahwa tingkat Pendidikan Responden yang menggunakan jasa pelayanan pada Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi tingkat Pendidikan SD sebanyak 9 orang atau 20,45 %, SLTP sebanyak 3 orang atau 6,81%, SLTA sebanyak 29 orang atau 65,90 %, Perguruan Tinggi sebanyak 3 orang atau 6,81%. Dari penjelasan tersebut rata-rata tingkat pendidikan

responden yang menggunakan jasa pelayanan pada kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi adalah berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 29 orang atau 65,90 %.

### 5.1.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.

**Tabel. 5.3 : Tingkat Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	Petani	18	40,90%
2	Pedagang	1	2,27%
3	Wiraswasta	14	31,81%
4	PNS	6	13,63%
5	Ibu Rumah Tangga	5	11,36%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari Tabel di atas dapat dilihat Responden yang bekerja sebagai Petani sebanyak 18 orang atau 40,90 %, Pedagang sebanyak 1 orang atau 2,27 %, Wiraswasta sebanyak 14 orang atau 31,81%, Pegawai Negeri Sipil sebanyak 6 orang atau 13,63%, dan Ibu Rumah Tangga sebanyak 5 orang atau 11,36%. Dari penjelasan tersebut bahwa jenis usaha petani lebih banyak yaitu 18 orang atau 40,90% responden.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pekerjaan responden kebanyakan petani sebanyak 18 orang atau 40,90%.

## **5.2 Analisis Pelayanan Pada Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Kasus Pada Penerbitan Kartu Penduduk)**

Penyelenggaraan sistem pendaftaran (pencatatan) penduduk dan pencatatan sipil dalam pendayagunaan dan penyelenggaraan berdokumen belum dapat berjalan secara maksimal, pencatatan dokumen maupun dalam penghitungan statistik vital dan statistik kependudukan, banyak kejadian-kejadian kependudukan yang belum tercatat secara benar, misalnya kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian penduduk. Sehingga kepemilikan dokumen penduduk yang merupakan alat bukti yang sah atau sebagai identitas diri masih banyak belum dimiliki oleh penduduk.

Dalam sistem administrasi kependudukan yang berlaku di Indonesia, jika dihubungkan dengan pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Bentuk dan fungsi dokumen dapat diklasifikasikan sebagai boidata atau alat untuk menjaring data penduduk, akta-akta merupakan kartu catatan tentang peristiwa atau kejadian vital seseorang.

Paspor, Kartu Identitas Sementara (KITAS), Kartu Identitas Tetap (KITAP) merupakan kartu kelengkapan administrasi dalam rangka mobilitas Warga Negara Asing (WNA), dan Warga Negara Indonesia (WNI), KTP dan KK merupakan kartu identitas diri bagi penduduk yang sudah menjadi warga Negara Republik Indonesia.

Secara umum dari berbagai bentuk dokumen tersebut bahwa yang mempunyai frekwensi mobilitas tinggi untuk kepentingan publik adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Namun demikian secara khusus fungsi KTP adalah sebagai alat bukti diri yang sah untuk menunjukkan domisili atau tempat tinggal seseorang di salah satu wilayah Negara Republik Indonesia serta dipergunakan sebagai alat untuk memenuhi berbagai kelengkapan administrasi dalam kehidupan bermasyarakat, birokrasi/kelembagaan, bisnis, ekonomi, aspek hukum dan sosial serta informasi dan komunikasi.

Kemudian dalam memenuhi berbagai kelengkapan administrasi dalam kehidupan bermasyarakat, kelembagaan atau birokrasi serta bisnis dalam aspek ekonomi dan aspek hukum, KTP sangat dipergunakan sebagai alat informasi dan komunikasi terhadap identitas diri seseorang.

Analisis pelayanan publik pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi dilakukan dengan memperhatikan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

1. Faktor Organisasi,
2. Faktor Kemampuan dan Keterampilan,
3. Faktor Kesadaran,
4. Faktor Aturan,
5. Faktor Kedisiplinan.

#### **Faktor Organisasi Yaitu Kuantitas Pelaksanaan Tugas**

Faktor organisasi merupakan perwujudan organisasi lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus menghasilkan pelayanan yang memadai berupa Kuantitas pelaksanaan tugas yang merupakan volume pekerjaan

yang dikerjakan oleh masing-masing pegawai pada Camat Kecamatan Inuman sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Dalam pelaksanaan tugas penerbitan KTP di Kecamatan Inuman dapat dilihat bahwa berkas permohonan pembuatan KTP selama 5 (lima) hari kerja di Kantor Camat Inuman mencapai berkisar 30 berkas. Dinilai dari jumlah pegawai yang ada di Kecamatan dalam menyelesaikan tugas penerbitan KTP sudah cukup dan tidak membutuhkan tenaga tambahan. Dari perbandingan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dengan jumlah pegawai yang tersedia sudah seimbang. Hal ini dikarenakan pembagian tugas yang kurang dipahami oleh setiap pegawai dan pegawai yang ditugaskan dalam pembuatan KTP secara khusus tidak selalu berada di kantor untuk melayani masyarakat.

Pada tabel dibawah ini dapat kita ketahui jawaban responden tentang kuantitas pelaksanaan tugas pegawai.

**Tabel 5.4 : Tanggapan Responden terhadap penyelesaian tugas dan pekerjaan tepat pada waktu nya**

No	Pengukuran	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Setuju	23	52,27%
2	Tidak Setuju	5	11,36%
3	Kurang Setuju	16	36,36%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Berdasarkan tabel diatas, menggambarkan bahwa dari 44 responden, sebanyak 23 responden atau 52,27 % dari jawaban responden yang mengatakan setuju, yaitu dalam artian bahwa dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan tepat pada waktu nya sudah baik.



Sedangkan yang masuk dalam kategori tidak setuju adalah sebanyak 5 responden atau 11,36% dari responden dalam artian bahwa Pegawai Kantor Camat Inuman terkadang terlupa sehingga urusan tidak selesai pada waktu yang dijanjikan, dan sebanyak 16 responden atau 36,36% dari jawaban responden masuk kedalam kategori tidak setuju dalam artian bahwa pegawai pada Kantor Camat Inuman tidak dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Dari Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap penyelesaian tugas dan pekerjaan tepat waktu nya yang dilakukan oleh pegawai Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi dapat dikatakan dalam kategori “Setuju”.

**Tabel 5.5 : Tanggapan Responden Tentang pelaksanaan tugas dengan prosedur yang ditetapkan**

No	Pengukuran	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Setuju	20	45,45%
2	Tidak Setuju	7	15,90%
3	Kurang Setuju	17	38,63%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan responden yakni 20 orang atau 45,45% setuju terhadap pelaksanaan tugas dengan prosedur yang ditetapkan pada kantor camat Inuman, namun masih ada responden yang tidak Setuju yakni 7 orang atau 15,90%, sedangkan yang kurang setuju yakni 17 orang atau 38,63%.

Dari uraian di atas bahwa tanggapan responden tentang pelaksanaan tugas dengan prosedur yang ditetapkan ”Setuju”.

Sedangkan untuk mengetahui tanggapan responden tentang sarana pendukung mekanisme, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.6 : Tanggapan Responden Terhadap Sarana Pendukung Mekanisme Kerja Dalam Pelaksanaan Tugas**

No	Pengukuran	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Setuju	16	36,36%
2	Tidak Setuju	7	15,90%
3	Kurang Setuju	21	47,72%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan responden yakni 16 orang atau 36,36% setuju dan yang menjawab tidak setuju yakni 7 orang atau 15,90%, sedangkan yang kurang setuju yakni 21 orang atau 47,72%.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju terhadap sarana pendukung mekanisme kerja dalam pelaksanaan tugas pegawai pada kantor camat Inuman.

Selanjutnya, untuk mengetahui faktor organisasi yaitu kuantitas pelaksanaan tugas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.7 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Faktor Organisasi Yaitu Kuantitas Pelaksanaan Tugas.**

No	Sub Indikator	Pengukuran			Jumlah
		S	TS	KS	
1	Penyelesaian tugas dan pekerjaannya	23	5	16	44
		52,27%	11,36%	36,36%	100%

2	Pelaksanaan tugas dalam prosedur	20 45,45%	7 15,90%	17 38,63%	44 100%
3	Sarana pendukung mekanisme kerja	16 36,36%	7 15,90%	21 47,72%	44 100%
4	Total	59 44,69	19 14,39	54 40,90%	132 100%
5	Rata-Rata	19,66 44,69%	6,33 14,39%	18 40,90%	44 100%

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Keterangan

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan responden yaitu 44,69% menilai bahwa faktor organisasi yaitu kuantitas pelaksanaan tugas sudah setuju, namun ada responden yaitu 14,39% yang tidak setuju, dan yang "Kurang Setuju" yaitu 40,90%.

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden "Setuju" dengan faktor organisasi yaitu kuantitas pelaksanaan tugas.

### **Faktor Kemampuan Dan Keterampilan Kualitas Pelaksanaan Tugas**

**Tabel 5.8 : Tingkat pendidikan Pada Kantor Camat Kecamatan Inuman.**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Tamat SMP	2	8%
2	Tamat SMA	14	56%

3	Tamat Perguruan Tinggi	9	36%
	<b>Jumlah</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan pegawai kantor camat adalah tamatan SMA yaitu 14 orang atau 56%, sedangkan tamatan perguruan Tinggi 9 orang atau 36%, dan tamatan SMP hanya 2 orang atau 8%.

Tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Kantor Camat Inuman adalah tamatan SMA dan Perguruan Tinggi.

Keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia dan Kemampuan adalah sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan.

Disamping itu pegawai kecamatan pernah mengalami kesalahan dalam pengitikan identitas dalam KTP yang akan diterbitkan, sehingga yang mengurus KTP tersebut mengembalikan dan meminta untuk menggantinya blanko tersebut dengan data yang sebenarnya. Jadi pegawai selalu diingatkan untuk memperhatikan data kelengkapan pemohon sebelum melakukan kegiatan administrasi, dalam hal ini bahwa ketelitian kerja pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP masih dinilai cukup baik. Berikut ini dapat dilihat jawaban responden aparatur pemerintahan tentang kualitas pelaksanaan tugas :

**Tabel 5.9 : Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Kualitas Pelaksanaan Tugas Para Pegawai Yang Diterapkan Dengan Baik Kepada Masyarakat.**

No	Pengukuran	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Setuju	14	31,81%
2	Tidak Setuju	6	13,63%
3	Kurang Setuju	24	54,54%

**Jumlah**

**44**

**100%**

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kebanyakan responden yaitu 14 orang atau 31,81% Setuju, dengan kemampuan kualitas pelaksanaan tugas para pegawai yang diterapkan dengan baik kepada masyarakat, sedangkan yang tidak setuju yaitu 6 orang atau 13,81%, dan yang kurang setuju yaitu 24 orang atau 54,54%.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju dengan kemampuan kualitas pelaksanaan tugas para pegawai.

Untuk melihat tanggapan responden terhadap keterampilan dan kemampuan kualitas pelaksanaan tugas para pegawai dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut:

**Tabel 5.10 : Tanggapan Responden Terhadap Masyarakat Yang Tidak Puas Dengan Kemampuan Dan Keterampilan Kualitas Pelaksanaan Tugas Para Pegawai.**

No	Pengukuran	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Setuju	17	38,63%
2	Tidak Setuju	7	15,90%
3	Kurang Setuju	20	45,45%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Menurut tabel di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan responden yaitu 17 orang atau 38,63% setuju, sedangkan yang tidak setuju yaitu 7 orang atau 15,90%, dan yang kurang setuju yaitu 20 orang atau 45,45%.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju dengan keterampilan dan kemampuan kualitas pelaksanaan tugas para pegawai. Sehingga perlu suatu pembinaan terhadap para pegawai agar kualitas keterampilan dan

kemampuan para pegawai sesuai dengan yang didambakan oleh masyarakat yang berada di wilayah kecamatan Inuman tersebut.

Sedangkan dari jawaban responden terhadap kemampuan pelaksanaan tugas pada kewajiban para pegawai dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.11 : Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Pelaksanaan Tugas Pada Kewajiban Para Pegawai di kantor Camat Inuman.**

No	Pengukuran	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Setuju	20	45,45%
2	Tidak Setuju	2	4,54%
3	Kurang Setuju	22	50%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa kebanyakan responden yakni 20 orang atau 45,45% menilai tentang kemampuan pelaksanaan tugas pada kewajiban para pegawai setuju, namun masih ada yang tidak setuju yaitu 2 orang atau 4,54%, dan yang kurang setuju yaitu 22 orang atau 50%.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju terhadap kemampuan pelaksanaan tugas pada kewajiban para pegawai di kantor camat Inuman tersebut.

**Tabel 5.12 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Faktor Kemampuan dan Keterampilan Kualitas Pelaksanaan Tugas**

N O	Sub Indikator	Pengukuran			Jumlah
		S	TS	KS	
1	Kemampuan Kualitas pelaksanaan tugas para pegawai	14	6	24	44
		31,81%	13,63%	54,54%	100%

	Masyarakat yang tidak puas dengan kemampuan dan keterampilan kualitas pelaksanaan tugas para pegawai	17	7	20	44
2		38,63%	15,90%	45,45%	100%
	Kemampuan pelaksanaan tugas pada kewajiban para pegawai	20	2	22	44
3		45,45%	4,54%	50%	100%
4	Total	51	15	66	132
		38,63%	11,36%	50%	100%
5	Rata-Rata	17	5	22	44
		38,63%	11,36%	50%	100%

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kebanyakan responden yaitu 38,63% menilai bahwa faktor keterampilan dan kemampuan kualitas pelaksanaan tugas setuju, namun ada responden yaitu 11,36% tidak setuju, dan 50% responden kurang setuju.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden tidak setuju dengan faktor keterampilan dan kemampuan kualitas pelaksanaan tugas, ini disebabkan karena para pegawai tidak mengutamakan keterampilan dan kemampuannya dengan sebaik mungkin.

### **Faktor Kesadaran Waktu**

Disiplin suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan yaitu waktu yang merupakan jumlah waktu yang

digunakan pegawai dalam menyelesaikan tugas pada khususnya dalam pelayanan penerbitan KTP.

Melihat jadwal pelaksanaan penerbitan KTP pada Kantor Camat Inuman memiliki jadwal kerja dalam memulai aktivitas pelayanan pada pukul 07.30, namun pegawai masih ada yang mengawali aktivitas sampai pukul 09.00 dan mengakhiri jadwal pelayanan pada pukul 15.00, sehingga masyarakat yang hendak diberikan pelayanan mengalami keterlambatan.

Tabel dibawah ini akan dipaparkan jawaban responden tentang faktor kesadaran:

**Tabel 5.13 : Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan yang diberikan pegawai selalu tepat pada waktunya .**

No	Pengukuran	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Setuju	11	25%
2	Tidak Setuju	9	20,45%
3	Kurang Setuju	24	54,54%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yaitu 11 orang atau 25% setuju dengan pelayanan yang diberikan pegawai, dan ada responden yaitu 9 orang atau 20,45% tidak setuju, responden yang kurang setuju dengan pelayanan yang diberikan pegawai yaitu 24 orang atau 54,54%.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden kurang setuju terhadap pelayanan yang diberikan pegawai, ini disebabkan karena para pegawai tidak dapat memberikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan.

**Tabel 5.14 : Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pada Kantor Camat Sudah Sesuai Tepat Pada Waktunya.**



No	Pengukuran	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Setuju	18	40,90%
2	Tidak Setuju	9	20,45%
3	Kurang Setuju	17	38,63%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Berdasarkan tabel tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 44 responden, sekitar 18 responden atau sekitar 40,90 % responden yang setuju pelayanan pegawai yang sesuai tepat pada waktunya. Sedangkan yang kurang setuju sebanyak 17 orang atau 38,63% responden dalam artian bahwa Pegawai Kantor Camat Inuman memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup sederhana, dan tidak berbelit-belit, namun pelaksanaannya agak sulit untuk dipahami oleh masyarakat, dan Sisanya ada 9 responden atau sekitar 20,45% responden yang tidak setuju dalam arti pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Camat Inuman sangat lama dan terkesan mempersulit masyarakat dan prosedur yang berbelit-belit sehingga sangat membingungkan masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan survei lapangan, penulis melihat bahwasannya pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dalam penyelesaiannya sudah tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan, dimana persyaratan pembuatan KTP sudah dilengkapi.

**Tabel 5.15 : Tanggapan Responden Terhadap Pembuatan KTP dapat diselesaikan dengan waktu yang singkat.**

No	Pengukuran	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Setuju	35	79,54%
2	Tidak Setuju	5	11,36%
3	Kurang Setuju	4	9,09%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden setuju terhadap pembuatan KTP dapat diselesaikan dengan waktu yang singkat yakni 35 orang atau 79,54% karena pegawai dapat menyelesaikan dengan waktu yang singkat dan persyaratannya sudah lengkap, sedangkan responden yang kurang setuju hanya 4 orang atau 9,09%, karena pegawai tidak dapat menyelesaikan tugas yang diembannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan yaitu 5 hari kerja, dan responden tidak setuju hanya 5 orang atau 11,36%.

**Tabel 5.16 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Faktor Kesadaran Waktu.**

N O	Sub Indikator	Pengukuran			Jumlah
		S	TS	KS	
1	Pelayanan yang diberikan pegawai selalu tepat pada waktunya.	11	9	24	44
		25%	29,45%	54,54%	100%
2	Pelayanan pada kantor camat sudah sesuai tepat pada waktunya.	18	9	17	44
		40,90%	20,45%	38,63%	100%

3	Pembuatan KTP dapat diselesaikan dengan waktu yang singkat	35 79,54%	5 11,36%	4 9,09%	44 100%
4	Total	64 48,48%	23 17,42%	45 34,09%	132 100%
5	Rata-Rata	21,3 48,48%	7,6 17,42%	15 34,09%	44 100%

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas dapat dilihat jawaban responden yang menjelaskan tentang pelayanan pegawai pada penerbitan KTP di Kecamatan Inuman sudah setuju. Dari jawaban setuju responden menjawab dengan persentase 48,48%.

Berdasarkan hasil wawancara pada salah seorang masyarakat beliau mengatakan : *“Para pegawai yang bekerja disini sudah cukup baik, ini dibuktikan bahwa dalam pembuatan kartu penduduk mereka dapat melaksanakannya sesuai dengan waktu yang dijanjikannya, namun terkadang juga masih ada yang belum selesai, karena bisa jadi karena terlupa dan terkadang ini merupakan kesalahan masyarakat karena persyaratannya tidak lengkap”*

### **Faktor Aturan Jabatan**

Aturan dibuat oleh pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada dalam organisasi tersebut. Dilihat dari jawaban responden yang ada, dapat dilihat bahwa jawaban yang ada pada kantor Camat Kecamatan Inuman dalam pelaksanaan penerbitan KTP, ternyata Camat melimpahkan wewenang kepada bawahan jika Camat

tidak berada ditempat dan pelimpahan wewenang yang diberikan kepada bawahan sudah sepantasnya mengembangkan tugas dalam pengesahaan KTP tersebut.

Jawaban responden mengenai pelimpahan wewenang dapat dilihat tabel dibawah ini :

**Tabel 5.17 : Tanggapan Responden Terhadap Camat yang tidak ada ditempat**

No	Pengukuran	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Setuju	22	50%
2	Tidak Setuju	14	31,80%
3	Kurang Setuju	8	18,18%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden sebanyak 22 orang atau 50% mengatakan setuju, sedangkan jawaban responden yang sebanyak 14 orang atau 31,80% tidak setuju, dan responden yang kurang setuju sebanyak 8 orang atau 18,18%, ini disebabkan karena bisa menunda pemberian KTP.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang tindakan pegawai jika camat tidak ada ditempat dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.18 : Tanggapan Responden Terhadap Tindakan Pegawai Jika Camat Tidak Ada Di Tempat.**

No	Pengukuran	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Setuju	17	38,63%
2	Tidak Setuju	9	20,45%
3	Kurang Setuju	18	40,90%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yakni 17 orang atau 38,63% setuju, sedangkan jawaban responden yang menjawab tidak setuju

sebanyak 9 orang atau 20,45%, dan jawaban responden yang kurang setuju yakni 18 orang atau 40,90%.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju terhadap tindakan pegawai jika Camat tidak ada ditempat, karena bisa mengakibatkan pemberian KTP tidak tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Sedangkan untuk mengetahui tanggapan responden tentang kesulitan dalam pengurusan KTP, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.19 : Tanggapan Responden Terhadap Kesulitan dalam pengurusan KTP**

No	Pengukuran	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Setuju	12	27%
2	Tidak Setuju	20	45,45%
3	Kurang Setuju	12	27%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yakni 12 orang atau 27% setuju, sedangkan 20 orang atau 45,45% tidak setuju terhadap kesulitan dalam pengurusan KTP, dan jawaban responden yang kurang setuju yakni 12 orang atau 27%.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden tidak setuju terhadap kesulitan dalam pengurusan KTP, karena bisa menghambat aktifitas lain.

Selanjutnya, untuk mengetahui faktor aturan yaitu jabatan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.20 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Faktor Aturan Jabatan**

No	Sub Indikator	Pengukuran			Jumlah
		S	TS	KS	

	Tanggapan responden	22	14	8	44
1	terhadap camat yang tidak ditempat	50%	31,80%	18,18%	100%
	Tindakan pegawai jika	17	9	18	44
2	camat tidak ada ditempat	38,63%	20,45%	40,90%	100%
	Kesulitan dalam	12	20	12	44
3	pengurusan KTP	27%	45,45%	27%	100%
4	Total	51 38,63%	43 32,57%	38 28,78%	132 100%
5	Rata-Rata	17 38,63%	14,3 32,57%	12,6 28,78%	44 100%

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa faktor aturan yaitu jabatan dalam pelaksanaan tugas dan penerbitan KTP di Kecamatan Inuman sudah setuju dengan persentase 38,63%, dimana pegawai yang dilimpahkan wewenang dapat melaksanakan tugas yang diembannya.

Hal tersebut juga diperkuat oleh salah seorang masyarakat yang diwawancari oleh penulis, beliau mengatakan : *“Pelaksanaan penerbitan KTP yang dilakukan pihak Kecamatan Inuman Kabupaten kuantan Singingi ini sudah dapat dikagorikan cukup baik, karena implementasinya dilapangan sudah bagus, namun terkadang juga tidak dapat diselesaikan dengan cepat, karena terkadang Bapak Camat tidak berada ditempat, ini merupakan hal yang dapat menjadi keterlambatan dalam penerbitan KTP tersebut”.*

#### **Faktor Disiplin Yaitu Absensi Pegawai**

Disiplin suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan yaitu absensi pegawai. Absensi pegawai adalah tingkat kehadiran pegawai dalam setiap bagian yang ada pada kantor camat Kecamatan Inuman sesuai dengan jam kerja yang berlaku.

Tabel dibawah ini akan dipaparkan jawaban responden tentang faktor Disiplin yaitu Absensi Pegawai :

**Tabel 5.21 : Tanggapan Responden Terhadap Kedisiplinan Para Pegawai Dalam Melaksanakan Tugasnya Sudah Baik .**

No	Pengukuran	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Setuju	23	52,27%
2	Tidak Setuju	5	11,36%
3	Kurang Setuju	16	36,36%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas tersebut, menggambarkan bahwa dari 44 responden, sekitar 23 responden atau sekitar 52,27 % responden yang setuju, yaitu dalam melaksanakan tugas dengan baik, pegawai Kantor Camat Inuman melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga tugas yang diembani terlaksana dengan baik, sedangkan responden yang tidak setuju yaitu 5 orang atau 11,36%, dan responden yang kurang setuju 16 orang atau 36,36%.

**Tabel 5.22 : Tanggapan Responden Terhadap Absensi Para Pegawai Sudah Baik.**

No	Pengukuran	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Setuju	28	63,63%
2	Tidak Setuju	3	6,81%
3	Kurang Setuju	13	29,54%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Berdasarkan tabel diatas, menggambarkan bahwa dari 44 responden, sekitar 28 responden atau sekitar 63,63 % responden yang setuju bahwa pegawai sudah baik. Sedangkan yang kurang setuju sebanyak 13 orang atau 29,54% responden, dalam artian bahwa Pegawai Kantor Camat Inuman dalam kehadiran belum tepat pada waktu yang telah ditentukan, dan tidak setuju yakni 3 orang atau 6,81%.

**Tabel 5.23 : Tanggapan Responden Terhadap Para Pegawai Yang Tidak Disiplin Dalam Pelaksanaan Tugasnya.**

No	Pengukuran	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Setuju	24	54,54%
2	Tidak Setuju	7	15,90%
3	Kurang Setuju	13	29,54%
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden menjawab setuju sebanyak 24 orang atau 54,54%, dengan arti kata bahwa pegawai kantor camat tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya, sedangkan jawaban responden yang tidak setuju sebanyak 7 orang atau 15,90%, dan yang kurang setuju sebanyak 13 orang atau 29,54%.

**Tabel 5.24 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Faktor Disiplin yaitu Absensi Pegawai.**

N O	Sub Indikator	Pengukuran			Jumlah
		S	TS	KS	
1	Kedisiplinan para pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan baik	23 52,27%	5 11,36%	16 36,36%	44 100%
2	Absensi para pegawai	28 63,63%	3 6,81%	13 29,54%	44 100%
3	Pegawai yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya	24 54,54%	7 15,90%	13 29,54%	44 100%



4	Total	75 56,81%	15 11,36%	42 31,81%	132 100%
5	Rata-Rata	25 56,81%	5 11,36%	14 31,81%	44 100%

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010.*

Dari tabel di atas dengan jawaban responden setuju berjumlah 56,81% karena tingkat absensi pegawai dalam setiap bagian yang ada pada kantor Camat Inuman sudah sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan, namun sebagian responden kurang setuju yaitu berjumlah 31,81% disebabkan karena sebagian pegawai kantor Camat Inuman masih tidak disiplin dalam kehadiran.

### **5.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Publik pada Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.**

Dari beberapa uraian tabel sebelumnya mengenai tanggapan responden terhadap Pelayanan Publik pada Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yang terdiri dari :

1. Faktor Organisasi terdiri dari :

- a) Penyelesaian tugas dan pekerjaannya.
- b) Pelaksanaan tugas dalam prosedur.

- c) Sarana pendukung mekanisme kerja
2. Faktor Kemampuan dan Keterampilan terdiri dari :
- a) Kemampuan kualitas pelaksanaan tugas para pegawai.
  - b) Masyarakat yang tidak puas dengan kemampuan dan keterampilan kualitas pelaksanaan tugas para pegawai.
  - c) Kemampuan pelaksanaan tugas pada kewajiban para pegawai.
3. Faktor Kesadaran terdiri dari :
- a) Pelayanan yang diberikan pegawai selalu tepat pada waktunya.
  - b) Pelayanan pada kantor camat sesuai tepat pada waktunya.
  - c) Pembuatan KTP dapat diselesaikan dengan waktu yang singkat.
4. Faktor Aturan terdiri dari :
- a) Tanggapan responden terhadap camat yang tidak ditempat.
  - b) Tindakan pegawai jika camat tidak ditempat.
  - c) Kesulitan dalam pengurusan KTP.
5. Faktor Kedisiplinan terdiri dari :
- a) Kedisiplinan para pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan baik.
  - b) Absensi para pegawai.
  - c) Pegawai yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya.

**Tabel 5.25 : Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Camat Inuman**

NO	SUB INDIKATOR	PENGUKURAN	JUMLAH
----	---------------	------------	--------

		<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>KS</b>	
		59	19	54	132
1	Faktor Organisasi	44,69%	14,39%	40,90%	100%
		51	15	66	132%
2	Faktor Kemampuan dan Keterampilan	38,63%	11,36%	50%	100%
		64	23	45	132
3	Faktor Kesadaran	48,48%	17,42%	34,09%	100%
		51	43	38	132
4	Faktor Aturan	38,63%	32,57%	28,78%	100%
		75	15	42	132
5	Faktor Disiplin	56,81%	11,36%	31,81%	100%
		300	115	245	660
	<b>Total</b>	45,45%	17,42%	37,12%	100%
		20	7,6	16,3	44
	<b>Rata-Rata</b>	45,45%	17,42%	37,12%	100%

Sumber : *Data Olahan Penelitian, 2010*

Dari tabel di atas diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada Kartu Tanda Penduduk ( KTP) di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, ini terbukti dari jumlah rata-rata dimana 20 orang atau 45,45% responden yang mengatakan setuju. Dan sebanyak 7,6 orang atau 17,42% responden yang mengatakan tidak setuju. Sedangkan responden yang kurang setuju sebanyak 16,3 atau 37,2%.

Berdasarkan kenyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan singingi **Sudah Baik**.



## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan tabel 5.24 sebelumnya, hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, Studi Kasus Pada Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat diambil kesimpulan, bahwa pelayanan publik pada Penerbitan KTP di Kecamatan Inuman pada umumnya sudah berjalan dengan baik berdasarkan Peraturan Daerah Kuantan Singingi No.10 Tahun 2001. hal ini dapat dilihat dari :

1. Faktor Organisasi yaitu penyelesaian tugas dan pelaksanaannya mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Pelaksanaan tugas dalam prosedur, mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Saran pendukung mekanisme kerja, merupakan suatu sistem dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik.
2. Faktor Kemampuan Dan Keterampilan yaitu kemampuan kualitas pelaksanaan tugas para pegawai, dimana pegawai dapat melaksanakan tugas atau pekerjaannya atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada sesuai dengan kemampuannya. Agar, masyarakat puas dengan kemampuan dan keterampilan kualitas pelaksanaan tugas para pegawai. Kemampuan pelaksanaan tugas merupakan kewajiban para pegawai yang harus dilaksanakan dengan baik.

3. Faktor Kesadaran yaitu pelayanan yang diberikan pegawai selalu tepat pada waktunya sesuai dengan peraturan yang ada. Pelayanan yang diberikan Di kantor camat sesuai tepat pada waktunya sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan. Pembuatan KTP dapat diselesaikan dengan waktu yang singkat dan tidak mempersulit masyarakat yang akan membuat KTP.
4. Faktor Aturan yaitu tanggapan responden terhadap camat yang tidak ada ditempat pada waktu pembuatan KTP dan tindakan apa yang pegawai lakukan jika camat tidak berada ditempat pada waktu pembuatan KTP. Kesulitan dalam pengurusan KTP disebabkan karena beberapa hal seperti kurangnya persyaratan, camat tidak ada ditempat dan lain-lain.
5. Faktor Kedisiplinan yaitu kedisiplinan para pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki. Absensi pegawai, dimana para pegawai selalu ada ditempat pada waktu jam kerja. Pegawai yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya akan mendapat sanksi.

Walaupun pelayanan publik khususnya pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada umumnya sudah setuju, namun masih ada sebahagian responden yang menilai kurang setuju yakni berkaitan dengan masalah sarana pendukung mekanisme kerja pada tabel 5.6 dimana responden masih kurang setuju (47,72%), kemampuan kualitas pelaksanaan tugas pegawai pada tabel 5.8 yakni (54,54%), kepuasan masyarakat terhadap kemampuan dan keterampilan pegawai pada tabel 5.9 yaitu (45,45%), kewajiban pegawai terhadap tugasnya yang

ditunjukkan pada tabel 5.10 yakni (50%), pelayanan yang diberikan pegawai pada tabel 5.12 yakni (54,54%), tindakan pegawai jika camat tidak ada pada tabel 5.17 yaitu (40,90%).

## **6.2 SARAN**

Demi memcapaian pelayanan publik khususnya pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang lebih baik lagi, penulis ingin memberi saran kepada pemerintah, khususya pada para pegawai kecamatan yang menangani masalah KTP di Kecamatan Inuman, sebagai berikut :

1. Sebaiknya sarana pendukung mekanisme kerja dalam pelaksanaan tugasnya harus lebih ditingkatkan dengan baik khususnya pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
2. Kemampuan kualitas pelaksanaan tugas dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebaiknya diterapkan dengan baik kepada masyarakat, agar masyarakat puas terhadap kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melayani masyarakat. Sehingga pegawai dapat melaksanakan kewajibannya dengan baik.
3. Hendaknya pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, sesuai peraturan yang telah diberikan kepadanya walaupun terdapat berbagai masalah dan dapat mengatasi masalah dengan cepat dan tepat. Sehingga tugas yang diberikan kepadanya dapat diselesaikan tepat pada waktunya dan dengan pelayanan yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Rozali, *Pelaksanaan Otonomi Luas Dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung*, Rajawali Pers, Jakarta, 2005.
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001.
- Kartono, Kartini, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2000.
- Komaruddin, *Manajemen Personalia*. Liberty. Yogyakarta, 1999.
- Kumorotomo, Wahyudi, *Etika Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001
- Kumorotomo, Wahyudi, *Etika Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2005.
- Moekijat, *Dasar-Dasar Motivasi*, Pionir Jaya, Bandung, 2001.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1998.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Rhenald Kasali, *Manajemen Public Relations*, PT Pustaka Utama Grafiti, Jakarta 2005.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2002.
- Sutopo, Suryanto, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia, Jakarta, 2003.
- Thoha, Miftah, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana Media Group, Jakarta, 2008.